

STM IK MDP

The Specificity Of The Information System Study Program Of Accounting
Computerization
Bachelor thesis of computer
Semester Odd Years 2012

**CUSTOMER INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM BASED ON
WEB IN RELATIOSHIP HOTEL AL-FATH MELIA PALEMBANG**

Nyimas Diah Permatasari
Eliza Ramadona

2007260130
2007260154

Abstract

Today's tourism industry showed remarkable developments so that is one of its great contribution to national income. The Hotel as a complementary in the tourism industry is also contributing to the development of this industry. The strategy that made the hotel among others with marketing strategies are implemented. One of them is to run Customer Relationship Management (CRM), i.e. how close and deep relationship with its customers.

Therefore Al-Fath Melia Hotel Palembang more selfish in a relationship with the pelanggan for the Betterment of the company. The purpose of this research is to analyze the Customer Relationship Management at the Hotel Al-Fath Melia Palembang and designing application systems, Customer Relationship Management (CRM) that are useful for the company.

The methodology used in compiling this thesis writers is the methodology of Iteration (Iterative). In the method of iteration, these stages are implemented using iteration or repetition of technique in which a process is performed repeatedly until obtaining the desired results.

The analysis and design of Customer Relationship Management (CRM) are expected to help maintain the lead in customer and looking for new customers.

Keywords:

Information, Systems, Customer Relationship Management (CRM), web-based, Iterative.

Abstrak

Industri Pariwisata saat ini menunjukkan berkembang yang luar biasa sehingga merupakan salah satu pemberi kontribusi yang besar terhadap pendapatan nasional. Hotel sebagai penunjang dalam industri pariwisata juga turut

berperan bagi perkembangan industri ini. Strategi yang dilakukan pihak hotel antara lain dengan implementasikan strategi pemasaran. Salah satunya adalah dengan menjalankan *Customer Relationship Management* (CRM), yaitu bagaimana perusahaan menjalin hubungan dekat dan mendalam dengan para pelanggannya.

Oleh karena itu Hotel Al-Fath Melia Palembang lebih mementingkan menjalin hubungan dengan para pelanggan untuk kemajuan perusahaan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis *Customer Relationship Management* pada Hotel Al-Fath Melia Palembang dan merancang aplikasi sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang berguna bagi perusahaan.

Metodologi yang digunakan penulis dalam menyusun skripsi ini adalah metodologi **Iterasi** (*Iterative*). Dalam metode iterasi, tahapan-tahapan tersebut dilaksanakan dengan memakai teknik *iteration* atau pengulangan dimana suatu proses dilakukan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang diinginkan.

Dengan adanya analisis dan perancangan *Customer Relationship Management* (CRM) diharapkan dapat membantu pimpinan dalam mempertahankan pelanggan dan mencari pelanggan baru.

Kata kunci :

Sistem, Informasi, *Customer Relationship Management* (CRM), Berbasis *web*, *Iterative*.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, tingkat ketergantungan antar bangsa tidak dapat dihindar. Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi mendorong terjadinya perdagangan bebas dimana dunia seakan-akan tanpa batas. Teknologi informasi telah membawa dampak yang begitu luas khususnya didalam dunia bisnis dan organisasi. Dengan adanya teknologi informasi, proses data dan informasi merupakan bagian penting didalam dunia bisnis khususnya perhotelan karena dapat diproses dengan cepat, akurat, dan tepat waktu guna mendukung kualitas dan aktifitas kerja untuk mengedepankan suatu pelayanan publik yang profesional.

Hotel merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan sistem informasi, dimana kegiatannya adalah melayani tamu yang akan menginap. Disamping itu pula sistem informasi CRM terhadap pelayanan tamu Hotel sangat dibutuhkan karena dapat meningkatkan kualitas serta pelayanan terhadap tamu agar dapat berjalan secara efektif dan efisien serta dapat menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Selain itu juga prosedur pelayanan yang diberikan pihak Hotel akan lebih maksimal apabila ditunjang dengan sistem informasi CRM.

Hotel Al-Fath Melia merupakan salah satu hotel yang berada di Palembang beralamat kan di Jl.K.S Tubun No.19 Palembang. Makin bertambahnya customer yang datang yang berasal dari luar kota sehingga dibutuhkan sistem yang dapat melakukan pemesanan kamar dari luar hotel, agar dapat mempermudah tamu dalam melakukan pemesanan. Selain itu informasi mengenai hotel seperti fasilitas, jenis kamar serta biaya sangat dibutuhkan bagi tamu hotel terutama tamu yang baru pertama kali menginap sehingga diperllukannya pemberian informasi kepada tamu tersebut. Semakin tingginya persaingan maka dibutuhkan suatu pengembangan hotel dalam menjalin hubungan yang lebih baik dengan customer. Seperti misalnya mengetahui kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan oleh tamu selama menginap, seperti jenis makanan/fasilitas yang sering digunakan, lama menginap, asal customer, dan lain sebagainya. Sehingga dengan demikian pelayanan terhadap customer dapat ditingkatkan.

Selama ini Hotel Al-Fath Melia belum mempunyai *website* sendiri sehingga sistem informasi dan pemesanan kamar yang dilakukan oleh calon tamu pada umumnya yang hendak memesan kamar harus datang langsung ke hotel ataupun melalui telepon ke bagian receptionist, selain itu informasi yang diberikan sangat terbatas karena adanya keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki hotel, sehingga dalam pengelolaan kebutuhan informasi dan kinerjanya di rasa kurang maksimal. Kelemahan ini juga berdampak segi promosi karena kurangnya penyebaran informasi mengenai hotel Al-Fath Melia sehingga hotel tersebut kurang dikenal masyarakat. Untuk itu, dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi seiring dengan kemajuan teknologi, penggunaan sistem informasi yang terkomputerisasi dan berbasis web perlu diterapkan dalam dunia usaha seperti hotel ini karena akan membantu memperlancar pekerjaan dalam memberikan pelayanan informasi hotel dan meningkatkan kinerja dalam pemesanan kamar secara online melalui jaringan internet dan bisa di akses oleh semua orang di berbagai daerah.

METODOLOGI

Metodologi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode **Iterasi (*Iterative*)**. Metode iterasi adalah metode dimana setiap tahapan / fase pengembangan system dilaksanakan dengan memakai teknik pengulangan dimana suatu proses dilaksanakan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang diinginkan.

Dalam metode ini, terdapat 6 fase pengembangan sistem, yaitu :

1. Survei Sistem

Pada fase ini, terdapat pendefinisian dari permasalahan yang ada untuk menentukan ruang lingkup, menentukan metodologi yang digunakan, serta membuat jadwal kegiatan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Analisis Sistem

Pada fase ini, ditentukan permasalahan dengan menggunakan PIECES. Melalui PIECES akan didapat permasalahan sistem dilihat dari sudut pandang Performance, Information, Economis, Control, Efficiency dan Servis.

3. Desain Sistem

Fase ini menyatakan bagaimana sebuah desain system lanjutan yang akan dibuat dengan menggambarkan sebuah model system untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

4. Pembuatan Sistem

Pada fase ini, dilakukan pembuatan sistem baru (*hardware* dan *software*) dengan alat bantu yang digunakan antara lain *MySQL*, bahasa pemrograman *PHP*.

5. Implementasi Sistem

Pada fase ini, dilakukan penginstalan *database* dan program baru, pelatihan bagi pengguna dan konversi ke sistem yang baru.

6. Pemeliharaan Sistem

Setelah sistem dioperasikan, maka dibutuhkan dukungan sistem yang berkesinambungan agar sisa siklus hidup sistem tetap berguna, produktif, dan optimal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

I. Profil Hotel Al-Fath Melia Palembang

Al-Fath Melia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan. Selain untuk penginapan hotel ini juga menyediakan tempat penyewaan untuk pertemuan-pertemuan bagi perusahaan yang ingin melakukan kegiatan atau pertemuan diluar kantor. Hotel Al-Fath Melia Palembang berdiri pada tahun 2000 dirikan oleh Hj.Ronimah yang berlokasi di jalan Ks.Tuban No.17 Palembang. Hotel ini bernuansa islami jadi di dalam fasilitas hotel tidak menyediakan Club malam atau diskotik serta karaoke seperti fasilitas yang ada pada hotel lainnya.

Prosedur Sistem yang Berjalan

Prosedur sistem yang diterapkan pada Hotel Al-Fath Melia Palembang adalah sebagai berikut :

1. Prosedur *Check In*

Bagian kantor depan (*Front Office*) mencatat data-data setiap tamu yang akan menginap berdasarkan identitas diri kedalam form registrasi dan menahan sementara identitas diri dengan tujuan keamanan dan dikembalikan pada saat tamu *check out*. Kemudian bagian kantor depan (*Front Office*) membuat laporan sementara yang memuat data tamu untuk mencatat setiap transaksi yang dilakukan setiap tamu selama menginap.

2. Prosedur *Check Out*

Bagian kantor depan (*Front Office*) menghitung total tagihan yang harus dibayarkan oleh tamu berdasarkan laporan sementara, kemudian bagian operasional kantor depan membuat bukti tanda pembayaran, dan kemudian membuat laporan akhir yang akan diserahkan kepada manajer.

3. Prosedur Pemesanan *Ball Room* Hotel

Bagi perusahaan yang ingin melakukan pertemuan dengan menggunakan fasilitas hotel seperti ballroom ini harus melakukan pemesanan minimal 1 minggu sebelum tanggal pelaksanaan pertemuan, setelah dilakukan proses pemesanan maka perusahaan tersebut diharuskan membayarkan uang sebesar 50% dari harga penyewaan *ball room* tersebut sebagai tanda jadi penyewaan tempat. Apabila terjadi pembatalan penyewaan tempat sebelum jadwal pelaksanaan pertemuan maka perusahaan tersebut hanya dikenakan denda 10% atas pembatalan tersebut. Tetapi jika pembatalan dilakukan setelah jadwal pelaksanaan pertemuan maka uang jaminan tidak dapat dikembalikan ke pihak yang memesan.

4. Prosedur Pemesanan Tiket

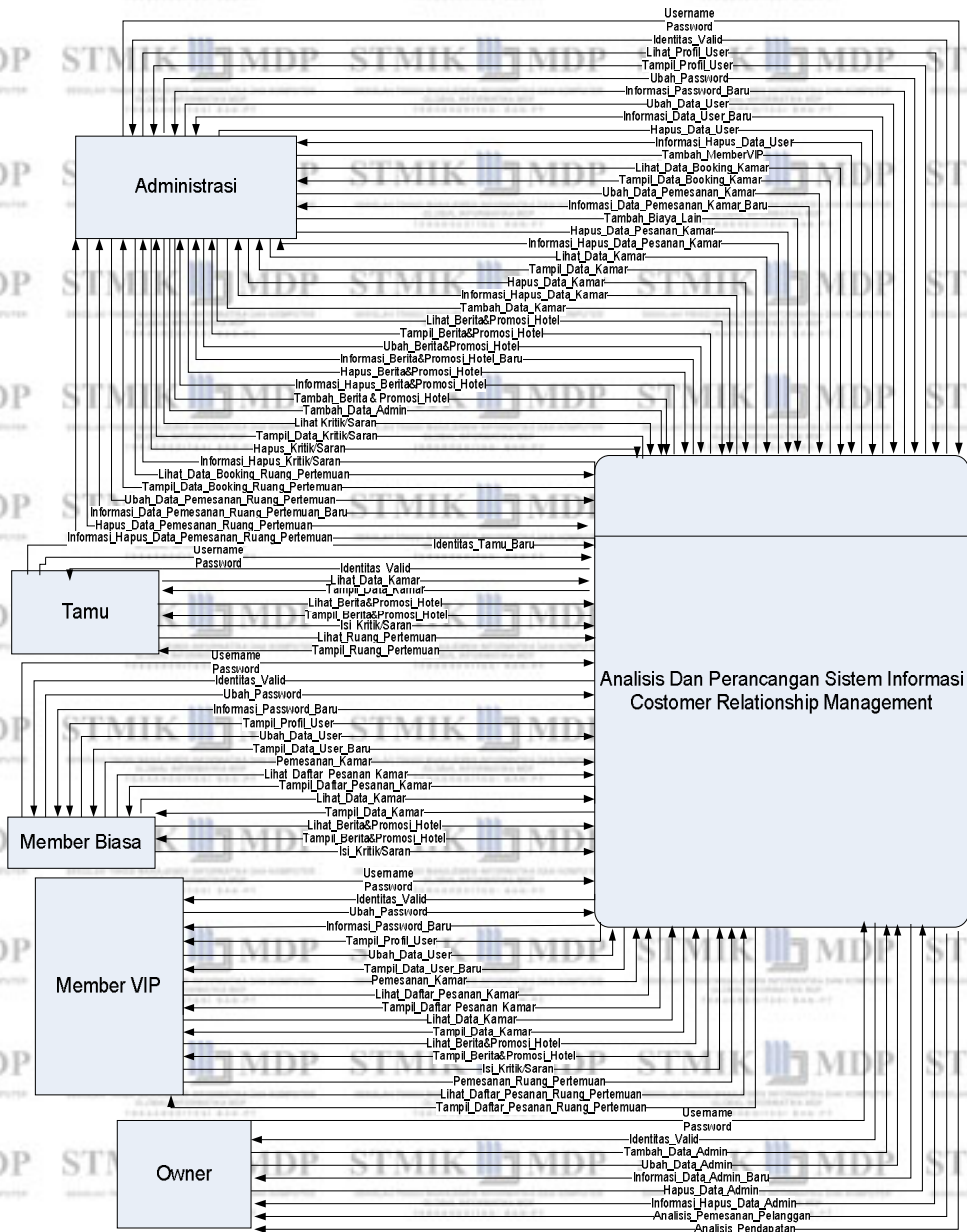
Bagi tamu hotel yang ingin memesan atau membeli tiket pesawat untuk pulang ke daerah asal atau kemana pun yang diinginkan oleh tamu, tamu tersebut harus melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada *Resepsionist* hotel, setelah itu tamu harus menunggu terlebih dahulu sebelum ada kabar mengenai ada atau tidaknya tiket yang dipesan.

II. Rancangan Sitem

a. Diagram Konteks

Diagram konteks pada sistem yang diusulkan ini menjelaskan tentang hubungan yang erat antar tiap entitas dengan sebuah sistem yang dikembangkan. Pada Analisis dan Perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship*

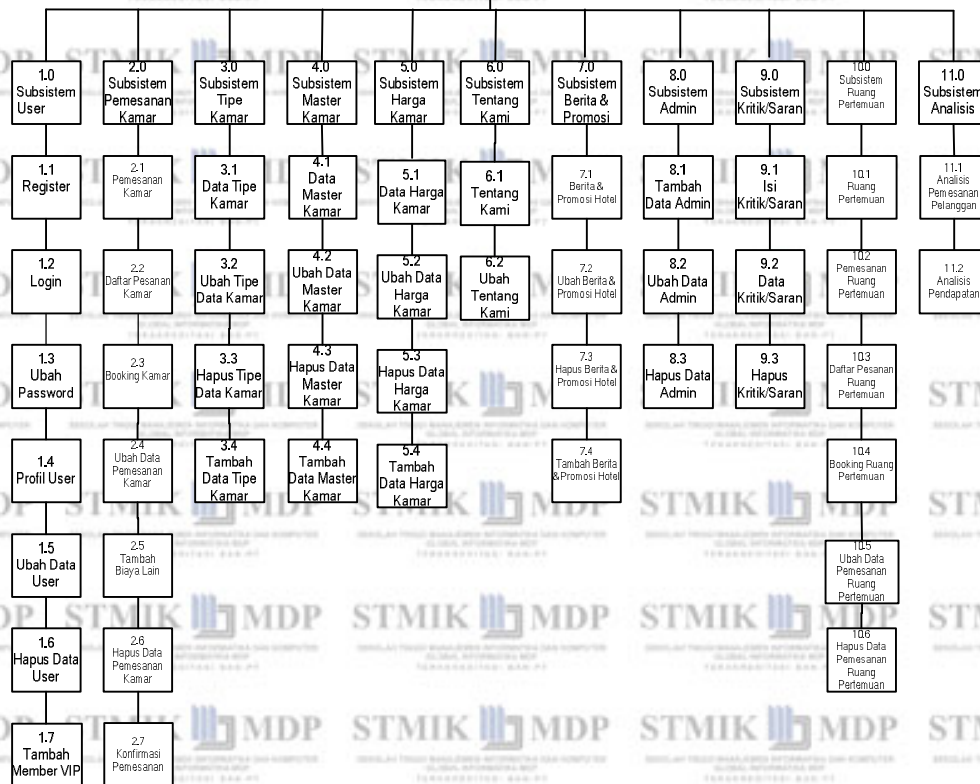
Management



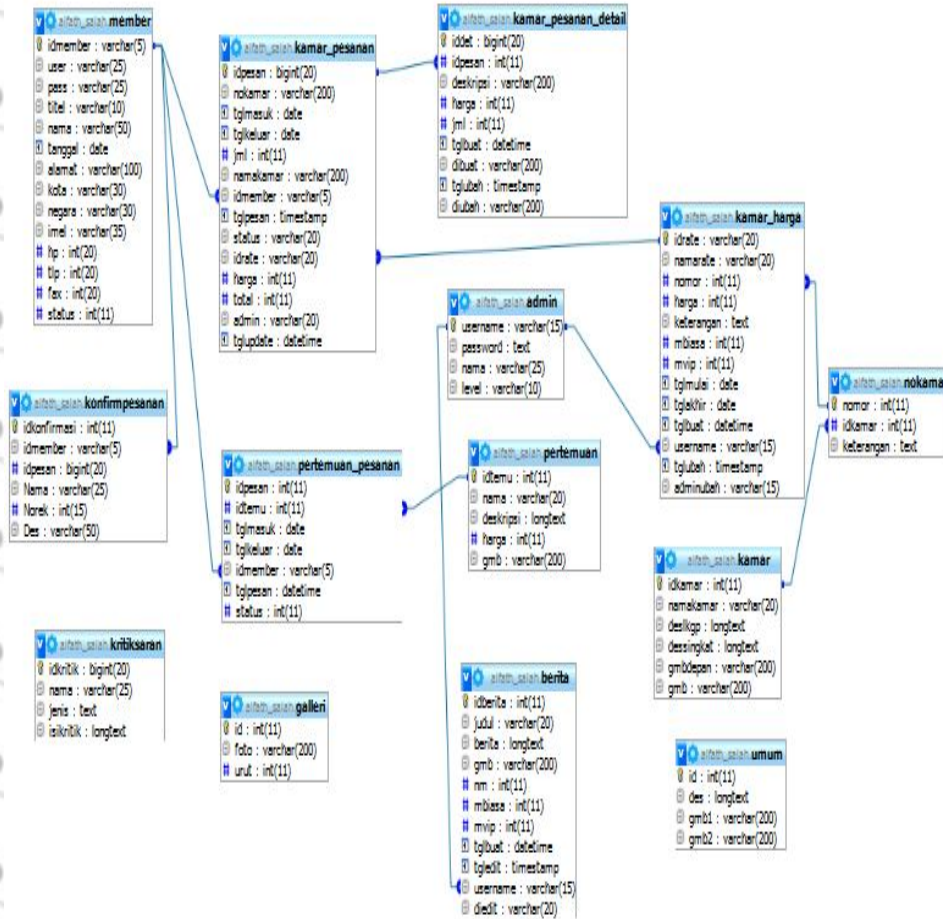
b. Diagram Dekomposisi

Diagram dekomposisi digunakan penulis untuk menggambarkan struktur sistem yang akan dibahas aktivitas-aktivitas dan perjalanan arus data yang ada di tiap subsistem-subsistem pada HOTEL AL-FATH MELIA PALEMBANG.

Analisis dan Perancangan Sistem Informasi CRM Pada Hotel Al-Fath Melia Palembang



c. Relasi Antar Tabel



KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan uraian pada bab-bab sebelumnya terhadap perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* pada Hotel Al-Fath Melia maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. Website ini memiliki kelebihan tersendiri yaitu dapat mempermudah pengunjung dalam melakukan pemesanan kamar, dikarenakan dimanapun pengunjung berada dapat melakukan pemesanan kamar dengan mengakses internet tanpa menunggu lama serta harus datang langsung ke lokasi hotel.

2. Dengan menggunakan website ini pelanggan dapat dengan mudah mengeluarkan pendapat serta keluhan – keluhan mereka terhadap pelayanan hotel yang kurang baik.

Saran

Berikut ini adalah saran-saran dari penulis untuk mengembangkan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* pada Hotel Al-Fath Melia yaitu :

1. Rancangan aplikasi yang telah penulis buat diharapkan dapat diimplementasikan untuk memberikan kemudahan dalam proses pemesanan kamar.
2. Diharapkan bagi penulis selanjutnya untuk dapat mengembangkan sistem ini jadi lebih baik lagi dengan menyediakan pembayaran secara online agar mempermudah pelanggan untuk melakukan transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

Anderson, Kristin 2002, *Customer Relationship Management*, Mc. Graw-Hill.

Bergeron, Bryan 2002, *Essentials of CRM, A Guide to Customer Relationship Management*, John Wiley & Sons, Inc.

Gaffar, Vanessa 2007, *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*, Alfabeta, Bandung.

Hartono, Jogiyo 2002, *Analisis Dan Desain Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta

Kendall & Kendall 2003, *Analisis dan perancangan system*, Indeks, Jakarta

Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia (2001). *e-Business 2.0: Roadmap for Success*. Addison-Wesley. Canada.

Leman 1998, *Metodologi Pengembangan Sistem Informasi*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

M. Echols, John dan Hassan Shadily 2000, *Kamus Bahasa Inggris – Indonesia*, PT Gramedia, Jakarta.

Mulyadi 2001, *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga; Cetakan Ketiga, Salemba Empat, Jakarta.

Nugroho, Adi 2005, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Dengan Metodologi Berorientasi Objek Edisi Revisi*, Informatika, Bandung.

Nugroho, Bunafit, 2004, *Aplikasi Pemograman WEB Dinamis Dengan PHP dan MySQL*, Gava Media, Yogyakarta.

Oetomo, Budi Sutedjo Drama 2002, *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*, Yogyakarta.

Suprianto, Dodit 2008, *Buku pintar Pemograman PHP*, OASE Media, Bandung.

Tunggal, Amin Wijaya 2008, *CRM (Manajemen Hubungan Pelanggan) Konsep dan status*, Harvarindo, Jakarta.

Whitten, Jeffery L., Lonnie D. Bentley dan Kevon C. Dittman 2006, *Metode Desain dan Analysis Sistem* : Edisi ke-6, Andi Offset, Yogyakarta.

Wahana 2004, *Kamus Lengkap Jaringan Komputer*, Salemba Infotek, Jakarta.